

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE
ZNANOSTI
KATEDRA ZA BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2014./2015.

**Informacijske potrebe korisnika u narodnim knjižnicama
primjer Gradske knjižnice Velika Gorica**

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr.sc. Daniela Živković

Studentica: Ivana Grubačević

Zagreb, 2015.

Sadržaj

Uvod.....	2
1. Informacijske usluge za korisnike u narodnim knjižnicama.....	4
2. Informacijske usluge za korisnike u Gradskoj knjižnici Velika Gorica.....	14
3. Metodologija anketnog istraživanja o informacijskim potrebama korisnika u Gradskoj knjižnici Velika Gorica.....	18
4. Analiza i rezultati ankete.....	21
4.1. Opći podaci: spol, dob, stupanj obrazovanja.....	21
4.2. Informacijske potrebe korisnika.....	22
4.3. Zadovoljstvo korisnika dobivenim podacima.....	27
5. Zaključak.....	32
6. Popis slika i tablica.....	34
7. Literatura.....	35
8. Prilog - anketni upitnik „Informacijske potrebe korisnika u Gradskoj knjižnici Velika Gorica“	38

Uvod

Tijekom dugogodišnjeg rada na informacijskom pultu, u svakodnevnom izravnom kontaktu s korisnicima Gradske knjižnice Velika Gorica, uočila sam nesrazmjer između ponude informacijskih izvora u knjižnici i njihovog stvarnog korištenja od strane korisnika pri traženju informacija. To me dovelo do pitanja koje je i postalo temeljem ovog diplomskog rada: koje su stvarne informacijske potrebe korisnika, nudi li im knjižnica sve što oni trebaju kako bi došli do informacija koje su im potrebne, nudi li knjižnica pogrešne ili zastarjele izvore informacija ili se oni korisnicima ne prezentiraju dovoljno ili na pravi način te treba li nešto mijenjati u ponudi informacijskih izvora koje knjižnica trenutno nudi i što? Provođenjem istraživanja među korisnicima Gradske knjižnice Velika Gorica i proučavanjem dostupne stručne literature pokušat će se pronaći odgovarajuće odgovore na pitanja koja su me potaknula na razmatranje ove teme.

Svrha ovog diplomskog rada je prikupiti i analizirati podatke o informacijskim potrebama korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica te podatke o zadovoljstvu korisnika trenutno dostupnim izvorima informacija u knjižnici. Cilj diplomskog rada je identificirati potrebe korisnika za novim izvorima informacija koji bi prema mogućnostima knjižnice mogli postati dijelom knjižničnih usluga za korisnike u Gradskoj knjižnici Velika Gorica. Istraživanje će biti provedeno metodom anketnog upitnika te provedeno na uzorku od 50 korisnika, što čini 0,5% ukupnog broja aktivnih korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica.

Komparativnom metodom ustanovit će se koji su informacijski izvori općenito dostupni korisnicima suvremenih narodnih knjižnica, koji su od njih dostupni u Gradskoj knjižnici Velika Gorica, u kolikoj ih mjeri korisnici koriste te koji je stupanj zadovoljstva dobivenim informacijama. Također želim ustanoviti koji su informacijski izvori deficitarni u Gradskoj knjižnici Velika Gorica kako bi temeljem ustanovljene potrebe korisnika za novim izvorima informacija bili poduzeti koraci, naravno u skladu s realnim financijskim i prostornim mogućnostima knjižnice, za njihovo uvrštavanje među već postojeće s ciljem stvaranja kvalitetnije informacijske usluge.

Tradicionalna uloga knjižnica prolazi kroz velike promjene uslijed razvoja i primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije u proizvodnji knjiga i distribuciji sadržaja, te se u skladu s time mijenjaju i knjižnične usluge, ponuda informacijskih izvora u knjižnici,

kao i uloga informacijske službe, tako da će u radu također biti riječi o tim procesima koji su temelj brige za korisnike i planiranja daljnjeg razvoja suvremenih knjižnica.

1. Informacijske usluge za korisnike u narodnim knjižnicama

Djelatnost svake knjižnice, neovisno o vrsti, u službi je zajednice „koja je osniva, financira i održava“¹. Sigurno je da određeni dio zajednice koristi knjižnične usluge, dok su drugi tek potencijalni korisnici koji, ako to žele ili imaju potrebu, u svakom trenutku mogu postati korisnicima knjižnice. Za razliku od specijalnih, školskih, visokoškolskih i sveučilišnih knjižnica, te Nacionalne i sveučilišne knjižnice, narodne knjižnice specifične su po tome što su njihove usluge namijenjene najširem spektru korisnika. Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice „Ona osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“². U skladu s time narodne knjižnice oblikuju svoje usluge tako da po mogućnosti pokrivaju sva zamisliva područja interesa, ne samo aktivnih korisnika, nego i sva ona područja za kojima bi moglo iskazati potrebu stanovništvo lokalne zajednice koja pojedinoj narodnoj knjižnici gravitira. Također nastoje svojim korisnicima osigurati dovoljno raznolik spektar informacijskih izvora putem kojih će korisnici doći do željene građe ili podataka pri čemu trebaju postupati prema UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice koji nam govori da „Zbirke i službe moraju, uz tradicionalnu građu, obuhvaćati i sve odgovarajuće vrste nositelja obavijesti i suvremene tehnologije“³.

Tradicionalno se informacijski izvori u knjižnicama dijele na

- a) primarne,
- b) sekundarne i
- c) tercijarne⁴, na način kako je to opisano u knjizi „Informacijska služba u knjižnici“ autorice Dore Sečić⁵.

¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: „Benja“, 2006. Str. 33.

² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izdanje. (prema izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : HKD, 2003. Str. 15

³ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 37(1994), str. 251-254. Dostupno i na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

⁴ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. izd. Lokve : „Benja“, 2006. Str. 63-64.

⁵ „Primarni su izvori objavljeni ili neobjavljeni izvorni autorski radovi tj. pisana duhovna ostvarenja te usmena izlaganja autora (predavanja, govori, referati na skupovima i drugo).

Sekundarni su izvori oni koji donose informacije o sadržaju primarnih izvora, odnosno korisnika upućuju na same primarne izvore... U skupinu sekundarnih izvora spadaju bibliografije, kazala, časopisi sažetaka, katalozi i slično. (...) Za knjižnice kao ustanove koje se primarno bave publikacijama, najvažniji su sekundarni izvori

Druga podjela informacijskih izvora koju donosi ista knjiga je podjela informacijskih izvora na

- a) konvencionalne (bibliografski – katalozi, bibliografije, časopisi sažetaka, kazala i faktografski izvori – rječnici, atlasi, enciklopedije) i
- b) nekonvencionalne (individualni stručnjaci – bibliotekari i stručnjaci drugih profesija – te javni mediji, razni izvori na internetu i sl.)⁶

Richard E. Bopp referentne informacijske izvore dijeli prema dva kriterija⁷:

- 1. prema obliku u kojem dolaze mogu biti tiskani, u mikroobliku, u elektroničkom formatu (npr na CD-ROM-u) ili u online elektroničkom obliku
- 2. daljnja podjela dijeli izvore u dvije klase (koje bi u suštini odgovarale sekundarnim i tercijarnim izvorima kod Dore Sečić) :
 - a) kompilacije raznih vrsta koje donose informacije direktno (enciklopedije, rječnici, almanasi, priručnici, godišnjaci, biografski izvori, adresari, atlasi i geografski leksikoni
 - b) kompilacije koje se odnose na druge izvore koji sadrže informacije (katalozi, bibliografije i indeksi)

Već na prvi pogled zamjetan je nedostatak ovih podjela, što je i razumljivo s obzirom na to da su obje podjele navedene u knjigama objavljenim prije dvadesetak godina tijekom kojih je tada nezamisliv napredak tehnologije omogućio sasvim nove ili pak na drugačiji način organizirane izvore informacija.

Razvojem mrežnih računalnih sustava i knjižničarima, a i samim korisnicima omogućen je brži i jednostavniji pristup svim vrstama podataka. Za knjižničare informatore to znači i mogućnost da na mnoštvo upita odgovori brže i lakše⁸. „Knjižničarstvo je živa profesija koja se neprestano mijenja kao odgovor na nov društveni i tehnološki razvoj. Knjižničarima informatorima duboko je stalo do pružanja usluga visoke kvalitete, usluga

knjižnični katalozi, bibliografije i bibliografske baze podataka. Ali i sami bibliotekari, sa širokim poznavanjem primarnih izvora, nezaobilazni su sekundarni izvori.

Tercijarni izvori sadrže informacije koje su nastale korištenjem ili obradom primarnih i sekundarnih izvora. U tu skupinu svrstavaju se bibliografije bibliografija, enciklopedije, biografski i drugi priručnici.“

Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. izd. Lokve: „Benja“, 2006. Str. 63-64.

⁶ isto, str 64.

⁷ Bopp, R. E. Reference and information services : an introduction. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, Inc., 1991. Str. 238.

⁸ isto, str. 18.

koje odgovaraju na informacijske potrebe njihovih korisnika i koje prema percepciji korisnika zadovoljavaju te potrebe⁹.”

Iako još uvijek možemo reći da je primarna zadaća knjižnica nabava i obrada tiskane građe i izgradnja kvalitetne referentne zbirke, sveprisutnost elektroničkih medija – od mrežnih kataloga, enciklopedija, besplatnih baza podataka, elektroničkih časopisa, mrežnih stranica raznih ustanova – informacije je, a posebice njihovo interaktivno pretraživanje i uspoređivanje sa ciljem pronalaženja one koja najbolje odgovara korisničkom zahtjevu, učinila dostupnijima i lakšima za stručno vrednovanje. Na taj je način omogućena i bolja, kvalitetnija knjižnična usluga za korisnika, uz naravno, stručnog knjižničara informatora koji će iz mnoštva mogućih podataka znati izdvojiti narelevantniji kao odgovor na korisnički upit. Na to nas upozorava i tekst IFLA-inih smjernica za narodne knjižnice: „Dramatičan razvoj interneta uglavnom je nestrukturiran i nekontroliran. Velika količina informacija dostupnih putem interneta različite je kvalitete i točnosti i stoga je ključna uloga knjižničara usmjeravati korisnike na točne informacijske izvore koji će zadovoljiti njihove zahtjeve.“¹⁰

Knjižničar je uostalom i prvi, a mnogim korisnicima često i najvažniji izvor informacija u knjižnici. U knjizi „Teorijske osnove knjižničarske znanosti“ Tatjana Aparac-Gazivoda o ulozi suvremenog knjižničara zaključuje sljedeće: „...knjižničar mora posjedovati sposobnosti za svrhovito sređivanje podataka i informacijskih izvora da bi mogao odgovoriti na mnoga i raznolika pitanja svojih korisnika. Knjižničar također mora biti upoznat sa svim mogućnostima koje knjižnicama nudi suvremena telekomunikacijska tehnologija, da bi mogao pravodobno uspostaviti odgovarajući sustav usluga prema potraživanjima korisnika izravno (osobno ili uz pomoć vlastita računalna priključka) ili neizravno (uz pomoć drugih informacijskih posrednika).“¹¹

I prema Etičkom kodeksu Hrvatskoga knjižničarskog društva jedno od načela prema kojima trebaju postupati knjižnični djelatnici je „Dostupnost različitih vrsta građe i izvora za sve skupine korisnika“¹²

⁹ Bopp, R. E. Reference and information services : an introduction. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, Inc., 1991., str. 17.

¹⁰ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izdanje. (prema izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : HKD, 2003. Str. 47

¹¹ Aparac-Gazivoda, T. Teorijske osnove knjižnične znanosti. Zagreb: Filozofski fakultet, Zavod za informacijske znanosti, 1993. Str.123.

¹² Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/

No koji su to točno informacijski izvori koje bi trebala svojim korisnicima trebala učiniti dostupnima suvremena narodna knjižnica?

Prema knjizi „Upute za poslovanje narodnih knjižnica“ poslovi informacijske službe ostvaruju se kroz dva osnovna oblika, a to su izravna i posredna informativna djelatnost.¹³ Pri izravnoj informativnoj djelatnosti primarni informacijski izvor je knjižničar koji u neposrednom kontaktu s korisnikom ostvaruje informativnu, savjetodavnu i edukativnu zadaću knjižnice. Posredna informativna djelatnost uključuje korištenje knjižnično-informacijskih izvora među kojim su temeljni katalozi, referentna zbirka te različita knjižnično-informacijska pomagala – hemeroteke, priručni katalozi i kartotečni indeksi skrivenih bibliografija, pseudonima, značajnih datuma, književnih i ostalih nagrada, autograma, fotografija osoba i događaja, te bilteni i bibliografski popisi.¹⁴

Među navedenim izvorima, uz kataloge knjižnice, najveća se pažnja posvećuje izgradnji referentne zbirke, odnosno zbirke priručne literature. „Najčešće su to tiskane publikacije (knjige i serijske publikacije), ali mogu biti i bibliografski zapisi na mikrooblicima, CD-ROM-u, online dostupni podaci većih knjižnica ili informacijskih i dokumentacijskih središta... Referentna zbirka okuplja enciklopedije, leksikone, bibliografije, biografske rječnike, jednojezične i višejezične rječnike, adresare, imenike, almanahe, godišnjake, atlase, zbirke zakona, referatne časopise, indekse, kataloge velikih knjižnica (na različitim medijima).“¹⁵ Bitno je da knjižničar informator bude dobro upućen u mogućnosti koje nudi građa dostupna u referentnoj zbirci kako bi korisnika mogao uputiti baš na onaj izvor koji zadovoljava njegovu potrebu za traženom informacijom.

Unatoč svemu dosad navedenom o važnosti izgradnje kvalitetne referentne zbirke tiskane građe, činjenica je da „informacijska i komunikacijska tehnologija u posljednjih nekoliko desetljeća imala velik utjecaj na razvoj knjižnica općenito...“¹⁶ te je zadaća knjižnica 21. stoljeća razvoj knjižničnih zbirki u tiskanom i elektroničkom obliku u skladu sa stvarnim potrebama korisnika¹⁷. Prilikom izgradnje zbirki uz tradicionalnu građu moraju sadržavati i sve odgovarajuće medije i suvremene tehnologije¹⁸.

¹³ Upute za poslovanje narodnih knjižnica. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 1996. Str. 70.

¹⁴ isto, str. 73.

¹⁵ isto, str. 72.

¹⁶ Vrana, R. Znanstveno komuniciranje pod utjecajem elektroničkih izvora informacija i moguća promjena knjižničnog obrasca. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 2(2005), str. 15.

¹⁷ isto, str.17.

¹⁸ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izdanje. (prema izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : HKD, 2003. Str. 66.

„S točke gledišta razumijevanja uloge informacijske tehnologije u knjižnicama, najdublji preokret dogodio se kao rezultat Internetske revolucije devedesetih godina (dvadesetog stoljeća). To je preoblikovalo knjižnice iznutra i izvana. Ono što se dogodilo je potpuno nova vizija narodne knjižnice koja je počela nalikovati više lako pristupačnoj multimedijskoj robnoj kući sposobnoj ponuditi sve – od knjiga do audiovizualnih i multimedijalnih proizvoda, od građe za posudbu do raznolikog raspona usluga. Jedan od glavnih čimbenika ove promjene bio je nov obzor interaktivnosti koju je omogućio Internet. Posljedično je veća pažnja posvećena informacijskim mrežama, sistemima usluga temeljenim na Internetu i novim informacijskim uslugama¹⁹.“

Iako Michael Gorman primjećuje da su „suprotno jednostavnoj podjeli na tiskanu i elektroničku građu, suvremene knjižnične zbirke složen mélange građe u različitim oblicima koje knjižnica posjeduje ili je na nju pretplaćena, te građe u različitim oblicima koje posjeduju drugi, ali je na razne načine dostupna (međuknjižnična posudba, pristup udaljenim bazama podataka)²⁰, za potrebe ovog rada preuzela bih ipak definiciju informacijskih izvora koja mi se čini prikladnom i postojećem stanju u hrvatskim narodnim knjižnicama, a koju donosi „Guide to reference“, online vodič Američkog knjižničarskog društva (American Library Association, ALA). Informacijski izvori prema toj definiciji mogu biti „knjige ili serijske publikacije bilo u tiskanom, mikroobliku ili elektronički, preuzeti iz tiska ili s mrežne stranice.²¹“

Michael Buckland u knjizi „Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga“ govori o konceptima papirne, automatizirane i elektroničke knjižnice²² pri čemu je građa papirne knjižnice isključivo tiskana, a „knjižnično poslovanje i knjižnična građa zasnivaju se na papiru i kataložnim listićima²³; u automatiziranoj knjižnici „knjižnično se poslovanje temelji na računalnoj tehnologiji, a knjižnična je građa još uvijek na papiru i sličnim materijalima²⁴; o elektroničkoj knjižnici govorimo kad se kompletno poslovanje, kao i građa i njoj osiguran pristup temelji odvija u elektroničkom obliku. Narodne knjižnice u

¹⁹ Anttiroiko, A.V.; Savolainen, R. New Premises of Public Library Strategies in the Age of Globalization // *Advances in Library Administration and Organization* (Volume 25). / Edward D. Garten, Delmus E. Williams, James M. Nyce, Sanna Talja. Amsterdam: Elsevier 2007. Str. 70. Dostupno na: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S0732-0671%2807%2925003-5>

²⁰ Gorman, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : HKD, 2006. Str. 71.

²¹ „...In the Guide, therefore, we use such locutions as work, title, and publication to indicate all kinds of sources, whether monographic or serial; whether printed, microformed, or electronic; whether from a press or a website.“ Kieft, Robert: What is a reference work, and what works are entered in the guide? // *Guide to reference*.

Dostupno na: <http://www.guidetoreference.org/dynamiccontent.aspx?ctype=29>

²² Buckland, M. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga : program. Lokve : Benja, 2000. Str. 17.

²³ isto.

²⁴ isto.

Hrvatskoj su u tom smislu automatizirane knjižnice sa pretežno tiskanom građom, ali s obzirom da „pojava knjižnične građe u elektroničkom obliku upućuje na moguće temeljite promjene u sredstvima knjižnične službe“²⁵, i naše narodne knjižnice, osim tiskanim izvorima, sve više i ozbiljnije pristupaju osiguravanju pristupa elektroničkim informacijskim izvorima za svoje korisnike. Također, u skladu s IFLA-inim Manifestom o Internetu „knjižnice i informacijske službe bitne su u osiguravanju pristupa Internetu“ te bi „korisnicima knjižnice trebali pružati informacije i izvore o tome kako se učinkovito služiti Internetom i elektroničkim informacijama“²⁶ što je osnova svakog korištenja elektroničkim izvorima informacija.

Osim pojma automatiziranih knjižnica kod Bucklanda, u literaturi nailazimo i na pojam „hibridna knjižnica“ koji također opisuje promjene koje uslijed razvoja informacijske tehnologije doživljavaju knjižnice. „Hibridna knjižnica može se definirati kao umrežena knjižnica miješanog tipa koja nudi pristup globalnim informacijama putem različitih vrsta medija, građe i mreža. Dakle hibridna knjižnica predstavlja proširenu uslugu i zbirke koje su dostupne i u fizičkoj knjižnici i kao udaljene, virtualne i mobilne usluge. Kao dodatak tiskanoj građi, hibridne knjižnice nude CD-ROM-ove, DVD-e i e-knjige. Nadalje, nude i pristup licenciranoj web građi kao što su časopisi i baze podataka.“²⁷ U skladu s tim promjenama i uloga knjižničara informatora drastično se mijenja. „U prošlosti uloga knjižničara informatora bila je točno ono što taj naziv opisuje. Oni su informirali korisnika o određenoj referentnoj knjizi unutar zidova knjižnice kako bi odgovorili na upit. Internet je promijenio tu percepciju, ali i očekivanja. Informacijska služba u knjižnicama – svim knjižnicama – morala je brzo reagirati kada se višetračni informacijski autoput proširio, zajedno s entuzijazmom i očekivanjima korisnika. Tradicionalni načini traženja odgovora na upite promijenili su smjer do točke u kojoj je protok informacija toliko opsežan da najvažniji posao informatora postaje odabiranje, razmrsivanje i izdvajanje relevantne informacije u razumljivom obliku.“²⁸ Podaci od prije desetak godina donose stav knjižničara da „u narodnim knjižnicama elektroničke baze podataka neće tako brzo

²⁵ isto.

²⁶ IFLA-in Manifest o internetu. //Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : HKD, 2002. Str. 164.

²⁷ Anttiroiko, A.V.; Savolainen, R. New Premises of Public Library Strategies in the Age of Globalization. // Advances in Library Administration and Organization (Volume 25). / Edward D. Garten, Delmus E. Williams, James M. Nyce, Sanna Talja. Amsterdam: Elsevier 2007. Str. 70. Dostupno na: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S0732-0671%2807%2925003-5>

²⁸ Armstrong, A. The quiet revolution: reference services in public libraries. // Aplis 15, 3 (2002), str 104. Dostupno na: Academic Search Complete <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=cc242491-4a99-4db4-859d-0c4ed824d0c7%40sessionmgr4004&hid=4104>

zamijeniti tiskane izvore.²⁹ No narodne knjižnice diljem svijeta, pa tako i narodne knjižnice u Hrvatskoj, neprestano dokazuju da su u stanju ići ususret promjenama i očekivanjima svojih korisnika sustavnim nadograđivanjem svojih usluga i osiguravanjem novih informacijskih izvora u skladu s novim tehnologijama.

U prilog toj činjenici govori i podatak da je upravo radi uočavanja potrebe za definiranjem nove uloge knjižnica na području javnog informiranja 2001. godine inicijativom Komisije za slobodu izražavanja i slobodan pristup informacijama Hrvatskoga knjižničarskoga društva pokrenut Okrugli stol Slobodan pristup informacijama koji je prerastao u godišnje okupljanje struke. Na njemu se u skladu s temom promišljaju „osnovne pretpostavke šire društvene zajednice, ... uloga knjižničkih društava u osiguravanju intelektualnih sloboda, s posebnim naglaskom na različite aspekte slobodnog pristupa informacijama u narodnim knjižnicama.”³⁰ Tema zadnjeg održanog 14. okruglog stola bila je posvećena pravima korisnika u informacijskom okruženju u kojem knjižnice razvijaju nove usluge, a cilj je bio ukazati na promjene koje digitalna sredina unosi u poslovanje knjižnica i posebno istaknuti potrebu da se utvrde i zajamče prava korisnika. Aleksandra Horvat upozorava da se „danas više ne razmišlja o knjižnicama kao o ustanovama koje posjeduju vrijednu građu, već se na njih gleda kao na organizacije koje pružaju određene usluge”³¹ među kojima je jedna od najvažnijih omogućavanje pristupa internetu kao sredstvu ostvarivanja pristupa informacijama za korisnike u digitalnom okruženju. Pri osiguravanju novih izvora informacija i osmišljavanju novih usluga treba misliti prvenstveno na korisnike jer „stvari koje funkcioniraju dobro u jednoj knjižnici, neće nužno biti korisne drugoj. Zato bi knjižnice trebale zasnivati svoje usluge na potrebama korisnika; trebaju početi s analizom svojih korisnika i trenutnom prisutnošću knjižnice na mreži te postaviti ciljeve koje žele postići pomoću online usluga.”³²

Od 2000. godine provodi se i stalna anketa o stanju narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj koju prikupljaju i obrađuju županijske matične knjižnice, a podatke sjedinjuju i komentiraju stručni suradnici u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici „što daje mogućnost

²⁹ Rončević, M. The Future of Reference Still Uncertain. // Library Journal 128 7(2003), str. 41. Dostupno na: Academic Search Complete <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=cc242491-4a99-4db4-859d-0c4ed824d0c7%40sessionmgr4004&hid=4104>

³⁰ Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2002. Str. 7.

³¹ Horvat, A. O pravima knjižničkih korisnika. // Slobodan pristup informacijama : 13. i 14. okrugli stol : zbornik radova. / uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgić. Zagreb : HKD, 2014. Str. 140.

³² Merčun, T. Knjižnice u promjenjivom mrežnom okruženju. // Slobodan pristup informacijama : 9. okrugli stol : zbornik radova. / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2010. Str. 70.

usporedbe, ali i donošenja relevantnih zaključaka o kvalitetnijoj izgradnji knjižničnih zbirki.³³ Tatjana Nebesny i Mira Švob navode kako se „teoretičari bibliotekarstva slažu da je najteže definirati zadaće i zbirke narodnih knjižnica stoga što one imaju višestruke namjene i širok krug korisnika. Oboje predstavlja problem koji se ne javlja u drugim vrstama knjižnica.³⁴ te stoga „narodne knjižnice moraju pomnjivo utvrditi svoju zadaću, raspraviti njezine postavke s osnivačima, ali i s korisnicima, a onda tu zadaću, kao poseban dokument, javno objaviti kako bi bio svima poznat, kako bi se o njemu moglo raspravljati, s vremenom ga mijenjati i dopunjavati u skladu s novim potrebama i financijskim mogućnostima. A upravo je izbor građe, formiranje vlastite zbirke koja će zadovoljavati potrebe korisnika da bi obavila svoju zadaću, jedno od temeljnih pitanja za narodnu knjižnicu.³⁵ Izgradnja zbirke, odnosno odabir građe koja će biti uvrštena u fond knjižnice, oduvijek je bila jedna od najvažnijih zadaća knjižničara, a u suvremeno doba ta zadaća dobiva novu dimenziju, te uključuje brigu knjižničara da korisniku osigura pravo na slobodu mišljenja i izražavanja, te posljedično tome, pravo da bude informiran. „Knjižničar, dakle, mora svojim korisnicima osigurati informacije koje su im potrebne da bi o nekoj temi mogli govoriti i mora se založiti u sprečavanju svakog pokušaja ometanja prijenosa informacija do korisnika.³⁶

Na putu ostvarivanja svojih novih zadaća, kako bi korisniku pružile adekvatnu uslugu, odnosno osigurale nove informacijske izvore u skladu s njihovim potrebama, knjižnice također trebaju pružiti korisnicima uvid u dio svoga poslovanja koji se izravno tiče ispunjavanja njihovih informacijskih potreba, odnosno u svoju nabavnu politiku. Pri tome „treba potaknuti knjižnice da jasno definiraju svoje zadaće, u skladu sa suvremenim stručnim smjernicama i standardima, rasprave ih sa svojim osnivačima i korisnicima te ponude građanima zajednice u kojoj djeluju kao javno objavljeni dokument.³⁷ Od vremena objavljivanja navedenog članka (2002. godina) mnoge su narodne knjižnice u Hrvatskoj donijele i na vlastitim mrežnim stranicama objavile dokumente o svojoj nabavnoj politici koje su na taj način postale dostupne korisnicima za komentare,

³³ Nebesny, T.; Švob, M. Izgradnja knjižne zbirke u narodnim knjižnicama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2002. Str. 62.

³⁴ isto, str. 57.

³⁵ isto, str. 58.

³⁶ Horvat, A. Hrvatsko knjižničarsko društvo i slobodan pristup informacijama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova /uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2002. Str. 47.

³⁷ Nebesny, T.; Švob, M. Izgradnja knjižne zbirke u narodnim knjižnicama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova /uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2002. Str. 59.

primjedbe i konstruktivne prijedloge, odnosno za aktivno i izravno suodlučivanje u izgradnji knjižničnog fonda primjerenog njihovim potrebama.

Od 2003. godine Nacionalna i sveučilišna knjižnica organizira stručni skup Savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj kojem je cilj ukazati na nove ciljeve razvoja narodnih knjižnica te objediniti primjere dobre prakse u okviru aktualne teme, a putem izlaganja prikazuju se lokalne inicijative kojima narodne knjižnice nastoje ići ususret potrebama svojih korisnika. Na 8. savjetovanju za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj koje je tematiziralo knjižnice kao komunikacijska i multikulturalna središta lokalne zajednice Aleksandra Horvat u svom izlaganju naglasak stavlja upravo na suradnju knjižničara s korisnicima, ali i nekorisnicima u lokalnoj zajednici na oblikovanju novih usluga knjižnice. „U Europi se broj korisnika tradicionalnih knjižničnih usluga stalno smanjuje pa se od knjižnica očekuje da stvore novo korisničko društvo i da postanu bitne za svoju zajednicu... Vjeruje se da nekorisnici danas ne koriste knjižnične usluge jer su im nebitne. Dakle, treba planirati, utemeljiti i pružati nove usluge koje će biti bitne. To, naravno, neće biti moguće, a da se u planiranje, izvedbu i pružanje usluga aktivno ne uključe članovi skupina o kojima je riječ... Smatra se da korisnici ne mogu biti samo potrošači usluga koje nude stručnjaci knjižničari, već da moraju imati moć da odlučuju što će knjižnica biti i koje će usluge nuditi.”³⁸

Na polju promišljanja nove uloge narodnih knjižnica, osmišljavanja poslovnih planova i strategija razvoja te osmišljavanja nabavne politike uz aktivno sudjelovanje korisnika, bilo javnim objavljivanjem dokumenata o nabavnoj politici knjižnica bilo uključivanjem korisnika u istraživanja, u posljednjih desetak godina u hrvatskim narodnim knjižnicama napravljeni su znatni pomaci. Tomu je doprinijelo i poticanje izrada Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj 2005.-2010., te 2013.-2015. što je potaknulo brojne rasprave, ali i istaknulo neke od važnih zadaća narodnih knjižnica u suvremenom društvu pri čemu su neki od najnovijih strateških ciljeva razvoja za razdoblje od 2013. do 2015. bili:

- „stvaranje hibridne knjižnice koja korisnicima nudi fizički prostor knjižnice, raznovrsnu građu i lokalne usluge usporedno s mrežnim uslugama i uslugama na daljinu

³⁸ Horvat, A. Knjižnice u službi svoje zajednice. // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova / 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2012. Str. 26-27.

- kompetentnost i sposobnost obrade informacija
- podupiranje razvoja pismenosti i mrežne pismenosti³⁹„

Također, vezano uz korisnike i usluge u Nacrtu prijedloga strategije navedeno je da „narodne knjižnice trebaju težiti povećaju broja korisnika kojima će posredovati knjižničnu građu i informacije i omogućiti korištenje u knjižnicama i putem knjižnica dostupnih informacijskih izvora. Način na koji korisnici uče, traže informacije, čitaju i pišu kao i način na koji koriste knjižnicu izmijenio se i nastavit će se mijenjati te se knjižnice tome moraju prilagoditi trajnim razvijanjem svojih usluga.⁴⁰„

Narodne knjižnice u Hrvatskoj dobro prepoznaju i nastoje pratiti smjernice razvoja suvremenog knjižničarstva, a pokušaj da se one ustanove i primjenjuju na nacionalnoj razini koristan je svim pojedinim narodnim knjižnicama kao putokaz pri oblikovanju i planiranju razvoja novih usluga i na lokalnoj razini.

³⁹ Lešćić, J. Prilog raspravi o strategiji razvoja narodnih knjižnica. // Strategija razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2015. godine : nacrt prijedloga. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu; Hrvatski zavod za knjižničarstvo, 2013. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf>

⁴⁰ isto.

2. Informacijske usluge za korisnike u Gradskoj knjižnici Velika Gorica

Gradska knjižnica Velika Gorica djeluje na tri zasebne lokacije: Središnji odjel za odrasle, Dječji odjel i Područna knjižnica Galženica. Od početka 2008. godine sve su tri lokacije umrežene, čime je korisnicima omogućeno korištenje usluga knjižnice u svim lokacijama sa jedinstvenom članskom iskaznicom.

Zaključno sa 31. prosincem 2014. godine knjižnica je brojila 10.865⁴¹ aktivnih članova, što znači da je 14,5%, odnosno otprilike svaki sedmi stanovnik velikogoričkog područja član Gradske knjižnice Velika Gorica, a to odgovara Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj gdje je propisani broj članova minimalno 15% od ukupnog broja stanovnika⁴². Broj posjeta u 2014. godini iznosio je 72.110 osoba⁴³, što znači da dnevno na bazi 250 radnih dana godišnje (isključene su nedjelje i blagdani) kroz sva tri odjela prođe oko 290 osoba, s tim da su to podaci dobiveni kroz evidentiranje posudbe i povrata knjiga, a posjeti korisnika radi upita, korištenja računala ili korištenja čitaonice dnevnog tiska i studentske čitaonice ne evidentiraju se posebno.

U prostorima Gradske knjižnice Velika Gorica u sva tri odjela osigurana su mjesta za čitanje dnevnog tiska, časopisa i revija (ukupno 16 mjesta), te mjesta za čitaonički rad korisnika (ukupno 30 mjesta). Knjižnica je pretplaćena na 45 naslova novina i časopisa koji su svakodnevno dostupni korisnicima u prostorima knjižnice; dnevni tisak čuva se unazad mjesec dana, a magazini i mjesečnici unazad tri mjeseca. Lokalni tisak pohranjuje se i čuva kao dio Zavičajne zbirke. U čitaoničkom dijelu knjižnice smještena je i bogata zbirka priručne literature koja uključuje enciklopedije, leksikone, rječnike, atlase, turističke vodiče, te niz vrijedne priručne literature iz svih područja znanosti i umjetnosti. Referentna zbirka uvijek je na raspolaganju korisnicima za rad u čitaonici, a za njezino korištenje potrebno je obratiti se dežurnom informatoru. U dijelu depoa Središnjeg odjela za odrasle pohranjena je Zavičajna zbirka koja obuhvaća građu vezanu uz Veliku Goricu i Turopolje, te djela autora s tog područja. Dio knjiga Zavičajne zbirke čine vrijedna raritetna izdanja, a u zbirku ulaze i zemljopisne karte, video i audio materijali, sitni tisak i

⁴¹ Godišnje izvješće o ostvarenom Planu i programu Gradske knjižnice Velika Gorica za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2014. godine.// Dokumenti Gradske knjižnice Velika Gorica

⁴² Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine (58/99). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>

⁴³ Godišnje izvješće o ostvarenom Planu i programu Gradske knjižnice Velika Gorica za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2014. godine.// Dokumenti Gradske knjižnice Velika Gorica

lokalne novine i časopisi. Zavičajna zbirka tek je djelomično obrađena (knjige), a za njezino korištenje također je potrebno obratiti se dežurnom informatoru.

U svim odjelima organiziran je pristup internetu putem računala na ukupno 8 mjesta. Korištenje interneta za djecu – članove Dječjeg odjela – besplatno je i ograničeno na sat vremena dnevno. Djeci je dostupno pretraživanje interneta za teme koje ih zanimaju, igranje online računalnih igara ili korištenje računala za pisanje referata. Visok stupanj zaštite sprečava pregledavanje mrežnih stranica sa sadržajima neprimjerenima djeci. U Središnjem odjelu za odrasle i u Područnoj knjižnici Galženica korisnici imaju pravo služiti se internetom besplatno do 15 minuta dnevno (za informiranje, pregled elektroničke pošte), a duže korištenje se naplaćuje prema trenutno važećem cjeniku. Korištenje računala za rad u instaliranim programima ne naplaćuje se. U ta dva odjela u prostoru knjižnice na jasno vidljivom mjestu postavljena su i računala na kojima je moguće pretraživati kataloge svih triju odjela knjižnice putem internet aplikacije Zaki Webpac.

Za građu koja se koristi isključivo u prostoru knjižnice omogućeno je fotokopiranje dijelova građe, a korisnici imaju mogućnost ispisa podataka s računala.

U Gradskoj knjižnici Velika Gorica korisnicima su na raspolaganju računalni katalog za samostalno pretraživanje fonda knjižnice, klasični abecedni katalog na listićima te bogata referentna zbirka koja broji ukupno 10.163 naslova u sve tri lokacije⁴⁴ koju je moguće koristiti u prostoru knjižnice uz upute i pomoć dežurnog informatora. Osim toga informacije o knjižnici moguće je dobiti i putem mrežnih stranica knjižnice na adresi www.knjiznica-vg.hr koja ažurno donosi informacije o svim događanjima u sva tri odjela knjižnice, eventualnim promjenama radnog vremena, te je putem interneta dostupan i računalni katalog knjižnice putem direktne poveznice sa svih strana mrežnih stranica, a program omogućava i pregled individualnih zaduženja korisnika uz pristup lozinkom.

U Gradskoj knjižnici Velika Gorica napuštena je praksa izrade biltena prinova jer je računalno moguće pregledati sve prinovljene knjige u određenom periodu, ali ipak se korisnike putem povremenih tiskanih preporučnih tematskih popisa knjiga upozorava na naslove vrijedne čitanja. Na mrežnim stranicama knjižnice redovno se ažuriraju i top liste najčitanijih naslova u sva tri odjela, a tu su i popisi preporučenih poveznica na druge mrežne stranice koje pružaju korisne informacije o knjigama i ostalim mogućim interesima korisnika (vijesti iz kulture, informacije za roditelje, stranice za tinejdžere).

⁴⁴ Podaci prikupljeni za potrebe ispunjavanja Anketnog upitnika o radu narodnih knjižnica u 2014. godini Matične službe Knjižnica grada Zagreba

Danas je pretraživanje fonda knjižnice iznimno olakšano postojanjem računalnih baza podataka, odnosno računalnih kataloga koje je moguće pretraživati po više kriterija, ali ipak za složenije upite korisnika, kao što su potraga za literaturom za potrebe pisanja referata, seminarskih radova, maturlnih ili diplomskih radova, pogotovo kod specifičnih tema u koje niti bibliotekar nije detaljnije upućen, u Gradskoj knjižnici Velika Gorica također postoji tiskani obrazac koji korisnik ispunjava navodeći temu, područje ili predmet iz kojeg traži literaturu, te upisuje svoje podatke. Zahtjevi se rješavaju u roku od najviše dva dana, a gotovi popisi literature sadrže popis knjiga koje se mogu pronaći u knjižnici, bilo u slobodnom pristupu, bilo kao dio priručne zbirke (te su knjige do dolaska korisnika na rezervaciji na ime korisnika), zatim referentne i provjerene web stranice na kojima se mogu pronaći dodatni podaci o temi, a ako u knjižnici ne postoje nikakvi izvori informacija za traženu temu, korisnika se upućuje u druge knjižnice u kojima može pronaći tražene sadržaje.

Informacijska služba također rješava i upite korisnika za određenim naslovima u slučaju kada ih korisnici ne mogu sami pronaći na policama, te zahtjeve za preporukom naslova za čitanje, pri čemu se djelatnici rukovode procjenom interesa korisnika na temelju dotadašnje povijesti posudbe određenih naslova, ali i preporučuju knjige koje su prema vlastitoj procjeni vrijedne čitateljske pažnje, što je iznimno važan zadatak u vremenu razvikanih bestselera kod kojih se popularnost često ne podudara s kvalitetom.

Kao i svaka suvremena narodna knjižnica i Gradska knjižnica Velika Gorica u skladu sa svojim mogućnostima trudi se svojim korisnicima omogućiti pristup različitim informacijskim izvorima u tiskanom i elektroničkom obliku.

Informatorska služba u knjižnici organizirana je na način da je korisnicima u svakom trenutku dostupan po jedan diplomirani i pomoćni knjižničar u svakoj smjeni, no s obzirom na velik broj korisnika knjižnice (10.865 korisnika⁴⁵), svi zaposlenici u jednakoj mjeri zaprimaju i rješavaju korisničke zahtjeve. Knjižničari zaposleni u knjižnici nastoje biti dobro informirani o svim postojećim i novim informacijskim izvorima te biti dobro upućeni u mogućnosti koje pruža prije svega pretraživanje kataloga koji je sastavni dio bibliotečnog sustava Zaki, a koji se neprestano ažurira i na taj način odgovara na nove potrebe bibliotekara u pretraživanju baze podataka cjelokupne knjižnične građe.

⁴⁵ Godišnje izvješće o ostvarenom Planu i programu Gradske knjižnice Velika Gorica za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2014. godine. // Dokumenti Gradske knjižnice Velika Gorica

Od tiskanih informacijskih izvora u knjižnici dostupne su knjige te novine i časopisi, a od elektroničkih informacijskih izvora tu su e-katalog (ZAKI OPAC), mrežna stranica knjižnice, facebook profili svih triju odjela knjižnice, korištenje interneta za korisnike (omogućeno na sva tri odjela knjižnice, za djecu članove Dječjeg odjela besplatno, za odrasle besplatno do 15 minuta dnevno).

Sva tri odjela knjižnice posjeduju dobro organizirane i kvalitetno popunjene referentne zbirke koje se neprestano nadopunjavaju i ažuriraju, a najbogatija referentna zbirka (6.217 svezaka), kao i općenito najveći broj knjiga (58.774 svezaka)⁴⁶, nalazi se u Središnjem odjelu za odrasle.

No, unatoč dobro organiziranoj i stručnoj informatorskoj službi, odgovarajućoj referentnoj zbirci, dostupnosti dovoljnog broja nacionalnih i lokalnih novina i časopisa, dostupnosti korištenja interneta i elektroničkog kataloga i ažurnim mrežnim stranicama knjižnice, u Gradskoj knjižnici Velika Gorica svjesni smo i određenih nedostataka.

Prvi veliki nedostatak Gradske knjižnice Velika Gorica je nepostojanje obrađene zbirke multimedije, odnosno knjižnične građe u obliku CD-ROMova, CDa, DVDa. Obrađenu knjižničnu građu gotovo u cjelosti čine knjige, osim dijela igračaka koje čine dio fonda Dječjeg odjela. Knjižnica također posjeduje mali broj multimedijalne građe, ali je ona neobrađena te je stoga nedostupna za korištenje od strane korisnika. Prema Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj „Multimedijska se građa organizira kao zasebna zbirka u svakoj knjižnici. Početni broj jedinica mora biti najmanje 500 (CD, CD-rom, audiokaseta, videokaseta i sva ostala elektronička građa)“⁴⁷. Stoga već samo oformljavanje multimedijalne zbirke zahtijeva prostor i upućivanje u nabavu i obradu multimedijalne građe.

Drugi nedostatak je nepostojanje knjižnog fonda na stranim jezicima za kojom u knjižnici dobivamo dosta korisničkih upita. Knjižna građa cjelokupnog obrađenog fonda knjižnice sadrži knjige pisane hrvatskim jezikom, osim manjeg broja slikovnica na engleskom jeziku koje nisu obrađene, ali je djeci omogućena njihova posudba ili korištenje u čitaonici.

⁴⁶ Podaci prikupljeni za potrebe ispunjavanja Anketnog upitnika o radu narodnih knjižnica u 2014. godini Matične službe Knjižnica grada Zagreba

⁴⁷ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. //Narodne novine (58/99). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>

3. Metodologija anketnog istraživanja o informacijskim potrebama korisnika u Gradskoj knjižnici Velika Gorica

Informatori koji su u svakodnevnom dodiru s korisnicima i njihovim informacijskim upitima uglavnom dobro poznaju potrebe većine svojih korisnika. No da bi se stekla jasna slika o tome što naši korisnici zapravo trebaju, potrebno je periodički zatražiti povratne informacije, odnosno provesti ciljana istraživanja korisničke populacije. Neki od razloga za poduzimanje takvih istraživanja su prikupljanje informacija koje će opravdati nove usluge, ocjena pružene usluge, određivanje granica unutar kojih problem može biti riješen, određivanje potreba različitih kategorija korisnika, uključivanje korisnika u odlučivanje o prioritetnim uslugama, stvaranje podloge za daljnja poboljšanja i razvoj⁴⁸. U Gradskoj knjižnici Velika Gorica 2013. godine provedeno je dosta opsežno anketno istraživanje „Neka se glas korisnika čuje!“⁴⁹ o zadovoljstvu korisnika knjižnicom – prostorom, izborom i dostupnošću tražene građe, djelatnicima, uslugama, web stranicom i prisutnošću knjižnice u lokalnim medijima. Vođeni rezultatima tog ispitivanja tijekom kojeg je ustanovljena pojačana potreba korisnika za boljom i kvalitetnijom uslugom korištenja računala, nabavili smo nova, „brža“ računala i uveli dodatno mjesto za tihi rad na računalu. Na taj smo način odgovorili na potrebu korisnika koju smo pretpostavljali, a istraživanjem i potvrdili. Na jednak način putem ovog rada nadam se potvrditi određene pretpostavke koje su me i navele na ovo istraživanje.

Prilikom svakog istraživanja postavlja se pitanje koliko bi uvođenje dodatnih elemenata bilo koje vrste izašlo u susret potrebama korisnika u knjižnici. Opsežno istraživanje provedeno u Sjedinjenim Američkim Državama tijekom 2012. godine čiji su rezultati publicirani 2014. godine obuhvatilo je 97% američkih narodnih knjižnica, a analizom rezultata ustanovljeno je koji sve faktori utječu na veću posjećenost knjižnica i veću cirkulaciju građe⁵⁰. Ustanovljeno je da na posjet znatno utječu zapošljavanje dodatnog osoblja, veći broj ponuđenih programa, dok uvođenje e-knjige na posjet utječe negativno (što je i logično jer se e-knjige zadužuju i razdužuju virtualno te nema potrebe za

⁴⁸ Crawford, J. Evaluation of library and information services. London : Aslib, 2000. Str. 12-15.

⁴⁹ Matković Mikulčić, K.; Peranić, M.; Grubačević, I. Neka se glas korisnika čuje! // Narodne knjižnice kao treći prostor : programska knjižica / 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013.

⁵⁰ Public Libraries in the United States Survey: Fiscal Year 2012. / Swan, D. W. et al. Washington, DC : Institute of Museum and Library Services, 2014. Str. 75-78. Dostupno na:
http://www.ims.gov/research/public_libraries_in_the_us_fy_2012_report.aspx

dolaskom u knjižnicu). Na cirkulaciju građe pozitivno su utjecali pojačano financiranje, te također zapošljavanje dodatnog osoblja i broj ponuđenih programa, ali najveći utjecaj na povećanje cirkulacije građe ima povećanje broja elektroničke građe. S obzirom da je pristup internetu jedan od mnogih važnih izvora koji narodne knjižnice omogućuju svojim korisnicima, korištenje računala također je važan pokazatelj kvalitete usluge u knjižnicama. Ustanovljeno je da su faktori koji utječu na povećanje korištenje računala u knjižnici povećanje broja računala s javnim pristupom internetu te povećanje broja elektroničke građe.

„No, mjerni pokazatelji kao što su broj usluženih korisnika, postavljenih i riješenih informacijskih upita i zatraženih, posuđenih i vraćenih dokumenata su korisni, ali još uvijek nisu zamjena za osluškivanje korisničkih očekivanja i stupnja zadovoljstva dok knjižnica implementira i usavršava viziju svojih službi.⁵¹“ Stoga je važno vršiti istraživanja koja će nas dovesti do korisničkog mišljenja i pokazati nam pravi smjer oblikovanja novih usluga.

S obzirom da je „početak svakog znanstvenog istraživanja definiranje problema“⁵², problem koji se nametnuo prilikom mnoštva upita korisnika je nezadovoljena potreba korisnika za zbirkom multimedije i zbirkom literature na stranim jezicima. No pitanje je u kolikoj mjeri i u kolikom broju korisnici imaju potrebu za korištenjem takve građe?

Temelj ovog diplomskog rada je istraživanje provedeno putem upitnika za korisnike koje je provedeno na uzorku od 50 korisnika, što čini 0,5% ukupnog broja aktivnih korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica. Kao mjerni instrument ispitivanja korištena je anketa koja je provedena tijekom svibnja 2015. godine u Središnjem odjelu za odrasle i Dječjem odjelu, a odlučila sam se za prigodni uzorak ispitanika, odnosno korisnike koji su bili spremni dobrovoljno i zainteresirano ispuniti pripremljeni anketni upitnik. Anketno ispitivanje provedeno je anonimno, a anketi se odazvalo 49 ispitanika od predviđenih 50.

Istraživanjem se nastojalo odgovoriti na sljedeća pitanja:

- a) koja su tematska područja iz kojih korisnici najčešće traže informacije, odnosno za čim imaju najveće informacijske potrebe

⁵¹ Hernon, P. Delivering satisfaction and service quality : a customer-based approach for libraries. Chicago ; London : American Library Association, 2001. Str. 2.

⁵² Mejovšek, M. Metode znanstvenog istraživanja : u društvenim i humanističkim znanostima. Jastrebarsko : Naklada Slap, 2008. Str. 85.

- b) koje izvore informacija dostupne u knjižnici korisnici najčešće koriste
- c) na koji način korisnici najčešće dolaze do željenih informacija
- d) uolikoj su mjeri korisnici zadovoljni dobivenim informacijama i
- e) koje bi nove izvore informacija, do sada nedostupne u knjižnici, korisnici voljeli koristiti.

Pitanja u anketnom upitniku podijeljena su u tri skupine:

- a) opći podaci: spol, dob, stupanj obrazovanja
- b) informacijske potrebe korisnika
- c) zadovoljstvo korisnika dobivenim podacima

Nakon provedene ankete, dobiveni podaci razvrstani su prema skupinama pitanja, odnosno izrađene su tablice za spolnu, dobnu i obrazovnu strukturu ispitanika, o tematskim područjima traženih informacija, korištenim izvorima informacija, broju korištenih izvora informacija, načinu traženja informacije, zadovoljstvu dobivenim informacijama i željenim novim izvorima informacija u knjižnici.

Korelacije između dobi ispitanika i željenih novih izvora informacija također su značajni pokazatelji pa je tome posvećena posebna pažnja.

4. Analiza i rezultati ankete

Na osnovi anketnog upitnika izračunati su postoci odgovora koji se odnose na pitanja iz upitnika. S obzirom da je na neka pitanja bilo moguće odabrati više odgovora, analiza je provedena za svaki pojedini odgovor. Dio pitanja bio je djelomično otvorenog tipa s mogućnošću komentara ispitanika u obliku prijedloga ili nadopune što je popisano u zasebnim tablicama. Analiza je provedena unošenjem podataka prikupljenih putem anketnih listića u Excell tablice, a rezultati su dobiveni prebrojavanjem odgovora i izradom grafičkih prikaza.

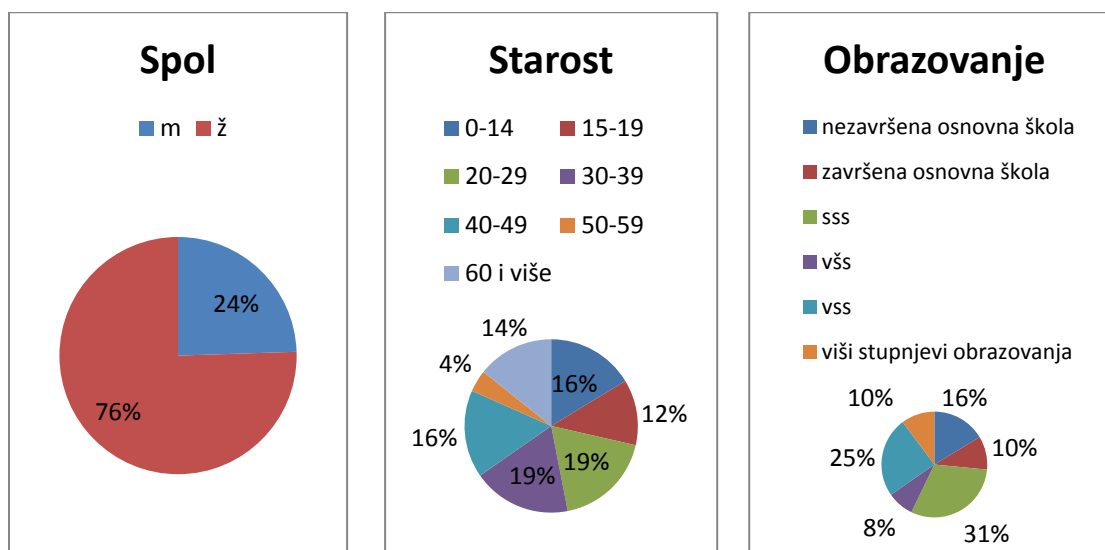
4.1. Opći podaci: spol, dob, stupanj obrazovanja

Sljedeće slike donose podatke o spolu, dobi i stupnju obrazovanja ispitanih korisnika.

Kao što je vidljivo iz Slike 1., ispitivanju se odazvalo 76% osoba ženskog i 24% osoba muškog spola, odnosno među ispitanim korisnicima bilo je 37 ženskih i 12 muških ispitanika.

Iz Slike 2. vidljiva je starosna struktura ispitanika među kojima su podjednako zastupljene sve dobne skupine korisnika, osim korisnika dobne skupine od 50 do 59 godina kojih je među ispitanim bilo najmanje, samo 4%, odnosno upitnik su ispunile samo 2 osobe iz te dobne skupine. Brojčano su prema ostalim dobnim skupinama ispitanici bili zastupljeni na sljedeći način: u skupini 0-14 godina bilo je 8 ispitanika, u skupini 15-19 godina 6 ispitanika, u skupini 20-29 godina 9 ispitanika, u skupini 30-39 godina 9 ispitanika, u skupini 40-49 godina 8 ispitanika, u skupini 60 i više godina 7 ispitanika.

Na Slici 3. prikazana je struktura stupnja obrazovanja ispitanika u kojoj je najveći broj ispitanika sa srednjom stručnom spremom, ukupno 31%, a najmanje ih je sa višom školskom spremom, samo 8%. Brojčana struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja je sljedeća: 8 ispitanika sa nezavršenom osnovnom školom (broj i postotak podudara se sa brojem i postotkom ispitanika prema dobi, u cjelosti su to ispitanici dobne skupine 0-14 godina), 5 ispitanika sa završenom osnovnom školom (u velikoj mjeri broj i postotak podudaraju se sa dobnom skupinom 15-19, to su učenici srednjih škola), 15 ispitanika sa srednjom stručnom spremom, 4 ispitanika sa višom stručnom spremom, 12 ispitanika sa visokom stručnom spremom i 5 ispitanika sa završenim višim stupnjevima obrazovanja.



Slika 1. Spol ispitanika

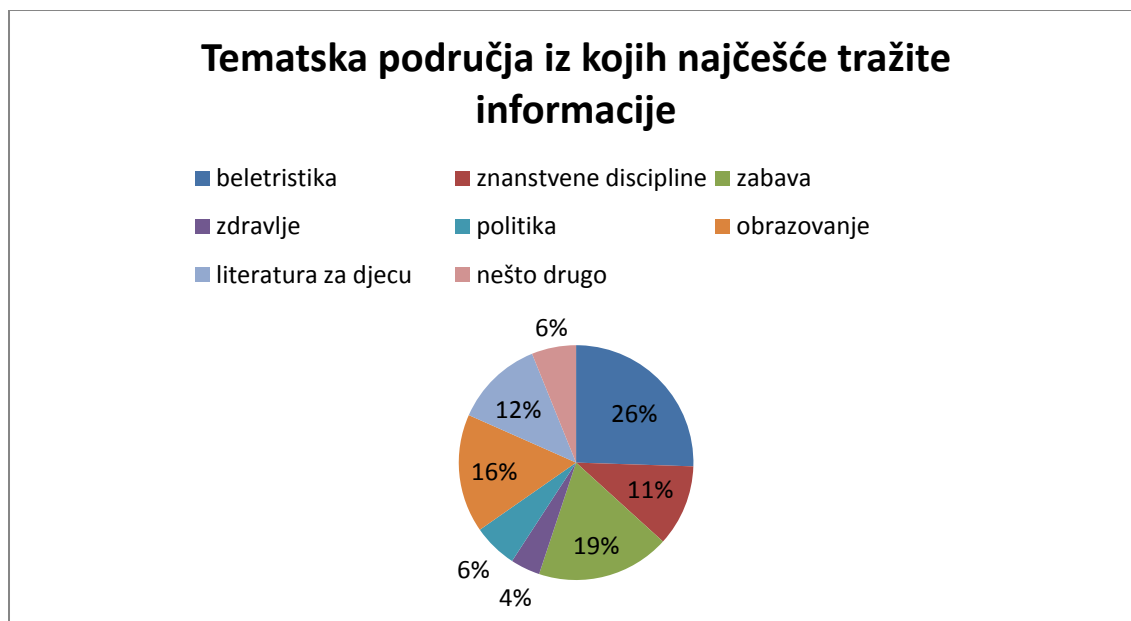
Slika 2. Starost ispitanika

Slika 3. Obrazovanje ispitanika

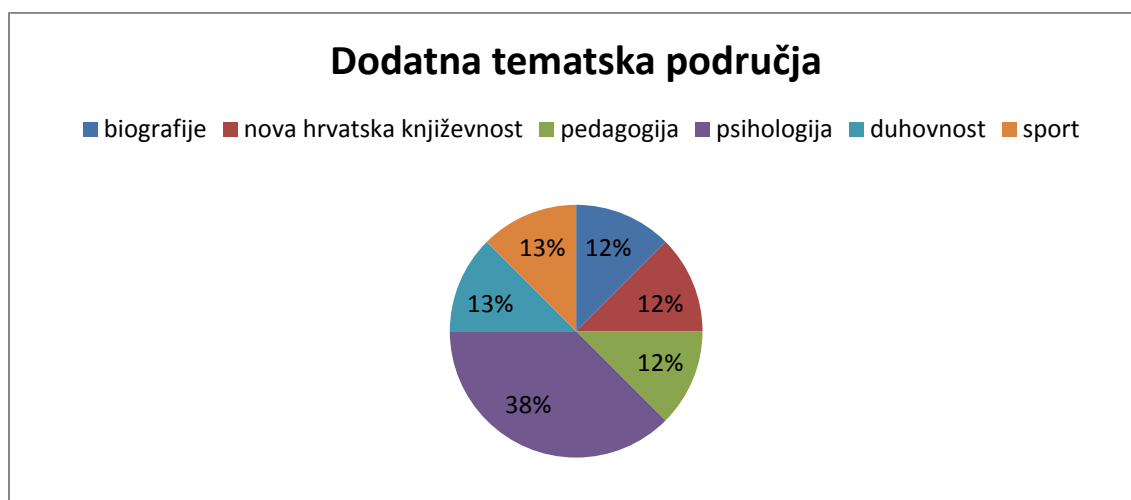
4.2. Informacijske potrebe korisnika

Prilikom utvrđivanja informacijskih potreba korisnika bilo mi je bitno ustanoviti najčešća tematska područja iz kojih korisnici traže informacije, odnosno u vezi s kojim temama imaju najveće informacijske potrebe. Također sam željela ustanoviti koje izvore informacija dostupne u knjižnici korisnici najčešće koriste te na koji način najčešće dolaze do željenih informacija – samostalno ili upitom knjižničaru na informacijskom pultu.

Na temelju vlastitog iskustva kao informatora te subjektivnom procjenom temeljenom na učestalosti korisničkih upita predviđala sam da korisnike Gradske knjižnice Velika Gorica najviše zanima beletristika, što je ispitivanjem i potvrđeno – 26% korisnika najčešće traži informacije vezane uz lijepu književnost. Na drugom mjestu korisničkih interesa su zabava (19%) i obrazovanje (16%), slijede u podjednakoj mjeri zastupljene literatura za djecu (12%) i znanstvene discipline (11%), a u manjoj mjeri korisnike zanimaju politika (6%) i zdravlje (4%). U otvorenom dijelu pitanja korisnici su mogli dodati tematska područja od vlastitog posebnog interesa pri čemu najviše interesa korisnika – 38% onih koji su naveli dodatak odgovoru – izaziva psihologija. Ostala zastupljena dodatna tematska područja korisničkog interesa su sport, duhovnost, biografije, pedagogija i nova hrvatska književnost. Sve navedeno prikazano je na Slikama 4. i 5.

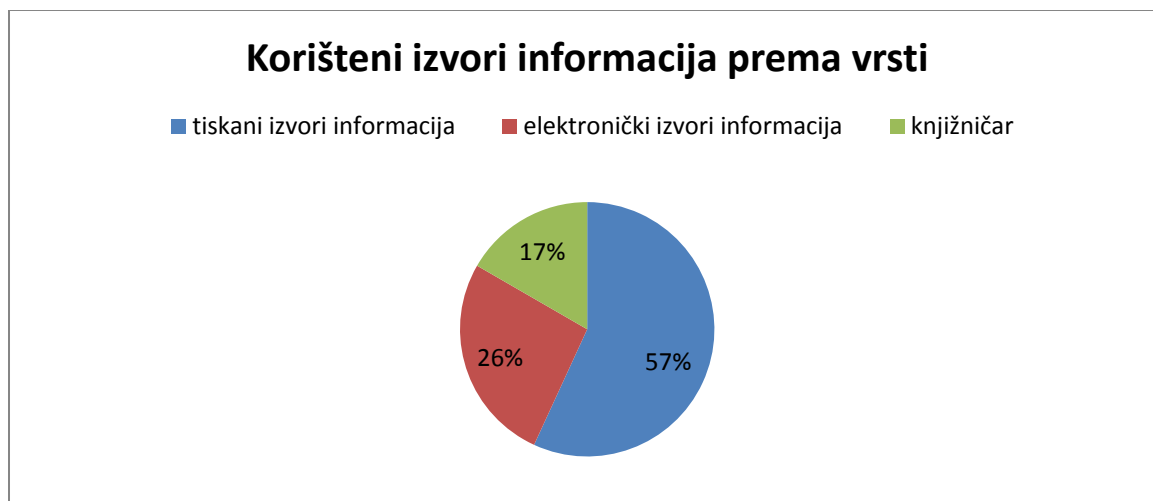


Slika 4. Tematska područja iz kojih korisnici najčešće traže informacije



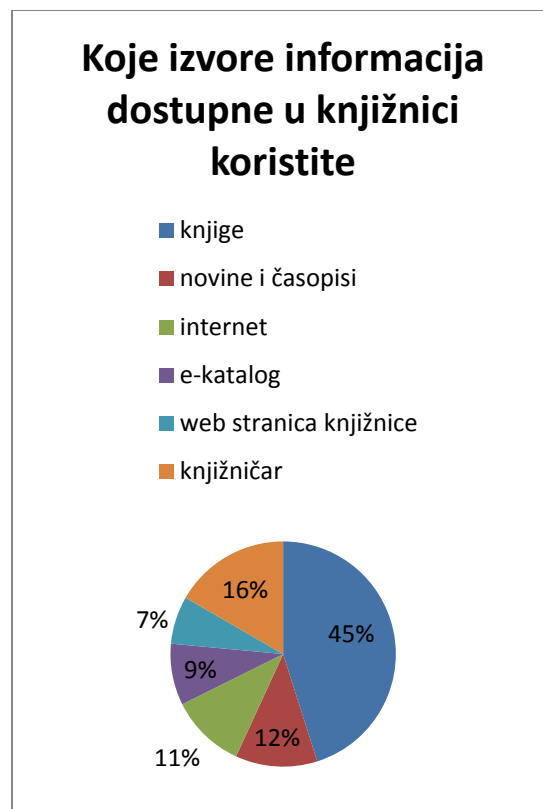
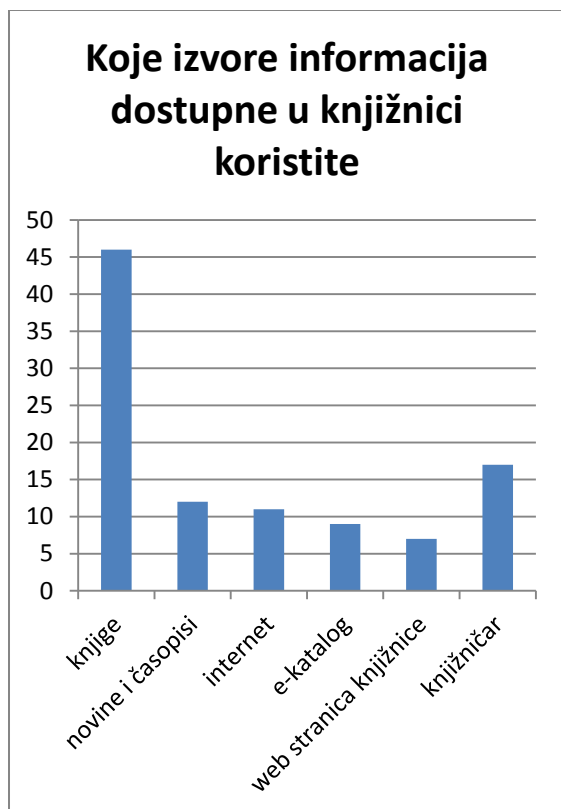
Slika 5. Dodatna tematska područja iz kojih korisnici najčešće traže informacije

Na Slikama 6., 7. i 8. prikazani su izvori informacija te u kojoj ih mjeri korisnici koriste. Najčešće korišteni izvori informacija (Slika 6.) su i dalje tiskani izvori, odnosno knjige, novine i časopisi (57%). Na drugom mjestu su elektronički izvori informacija – internet, e-katalog i web stranica knjižnice – 26%, a tu je napokon i nezaobilazni knjižničar informator kao izvor informacija potrebnih korisniku (17%).



Slika 6. Korišteni izvori informacija prema vrsti

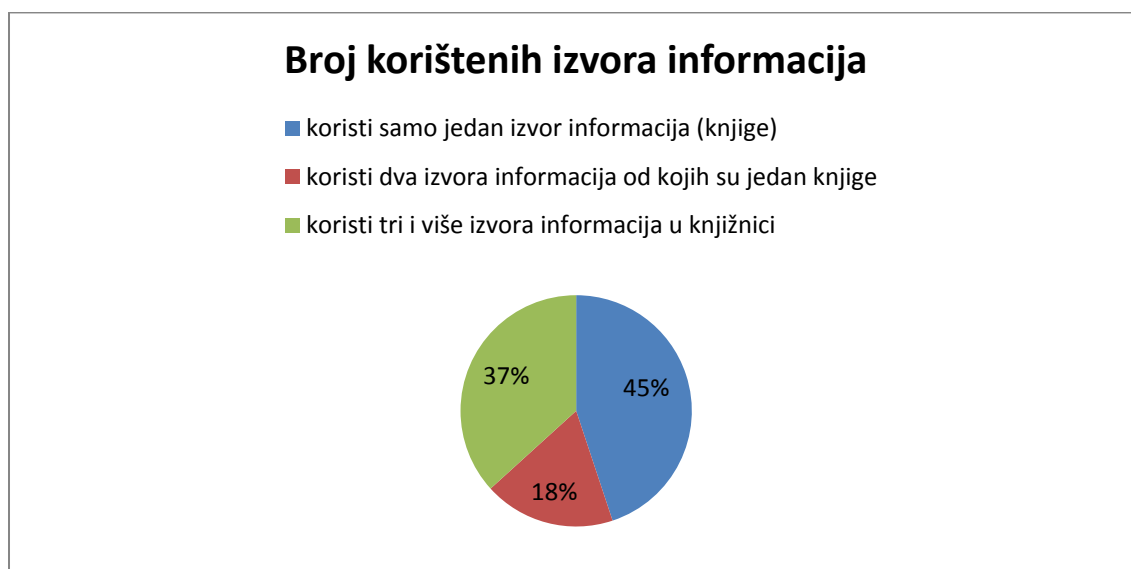
Na Slikama 7. i 8. paralelno su prikazani korišteni pojedini izvori informacija u knjižnici u broju (Slika 7.) i postocima (Slika 8.). Iz tako prikazanih podataka jasno je vidljivo u kolikoj mjeri prevladavaju knjige kao najzastupljeniji korišteni izvor informacija u knjižnici. S obzirom na već iznesen podatak da se obrađeni i za korisničko korištenje dostupan fond Gradske knjižnice Velika Gorica sastoji isključivo od tiskanih publikacija, takva struktura korištenja pojedinih izvora ne iznenađuje, a vjerojatno je u vezi i s činjenicom da najveći broj korisnika još uvijek percipira knjižnicu kao mjesto u kojem prvenstveno vladaju knjige. Kao potvrdu ovakvog shvaćanja i prema vlastitom iskustvu mogu reći da velik broj informatički pismenih, prije svega mladih korisnika, do potrebnih informacija dolazi pretražujući internet (pri čemu je kvaliteta njihova pretraživanja naravno diskutabilna), a u knjižnicu dolaze kako bi u knjigama kao pouzdanim informacijskim izvorima naknadno potražili ono što im je potrebno kao potkrijepa informacijama na koje su nabasali samostalnim pretraživanjem bespuća mrežnih, često upitnih, izvora. Prisutno je dakle određeno (i opravdano) nepovjerenje korisnika u vlastitu sposobnost procjene kvalitete elektroničkih izvora pri traženju informacija, a jedini pravi i vjerodostojan izvor informacija i dalje je onaj tiskani. Ključno je u ovakvoj situaciji i postupanje informacijske službe u knjižnici kojoj je zadatak uputiti korisnika na vjerodostojan informacijski izvor, bio on u tiskanom ili elektroničkom obliku, te stvoriti povjerenje u stručnu procjenu knjižničara pri izboru relevantnih elektroničkih izvora.



Slika 7. Korišteni izvori informacija u knjižnici

Slika 8. Korišteni izvori informacija u knjižnici

O vezanosti korisnika uz tiskane izvore informacija govore i rezultati prikazani na Slici 9. Po brojnosti korištenih izvora informacija ponovno su najbrojnije knjige, a čak 45% ispitanih korisnika koristi ih i kao jedini izvor informacija. No pozitivnu tendenciju o raznolikosti korištenja informacijskih izvora vidimo u podatku da čak 37% ispitanih korisnika koristi tri ili više izvora informacija u knjižnici.



Slika 9. Broj korištenih izvora informacija

Daljnjom analizom došla sam do podataka iskazanih u Tablicama 1. i 2. a to je broj korištenih izvora informacija s obzirom na dob i stupanj obrazovanja iskazan prosjekom za dobne, odnosno obrazovne skupine ispitanih korisnika. Na temelju tih podataka zaključujem da najviše izvora informacija koriste pripadnici dobne skupine od 30 do 39 godina (prosječno 2,7 izvora) te korisnici sa višim stupnjevima obrazovanja (prosječno 2,4 izvora). Najmanje izvora koriste korisnici dobne skupine od 15 do 19 godina (1,3) te oni sa završenom osnovnom školom (1), što bi odgovaralo srednjoškolskoj populaciji i što je iznenađujuć podatak koji može značiti dvije stvari: ili u dovoljnoj mjeri nemaju saznanja o svim izvorima informacija dostupnim u knjižnici pa ih zato ne koriste (u tom slučaju trebalo bi pojačano raditi na boljem upoznavanju tog dijela korisničke populacije s informacijskim izvorima koje knjižnica nudi) ili zbog vlastite inercije ili lijenosti koriste ograničen broj izvora informacija, kako je u tablici prikazano, najčešće samo jedan. Rješenje bi bila dodatna edukacija učenika srednjih škola o korištenju informacijskih izvora u knjižnici na njima primjeren i zanimljiv način koji bi ih potaknuo na korištenje većeg broja izvora.

Tablica 1. Prosjek broja korištenih izvora informacija prema dobnim skupinama

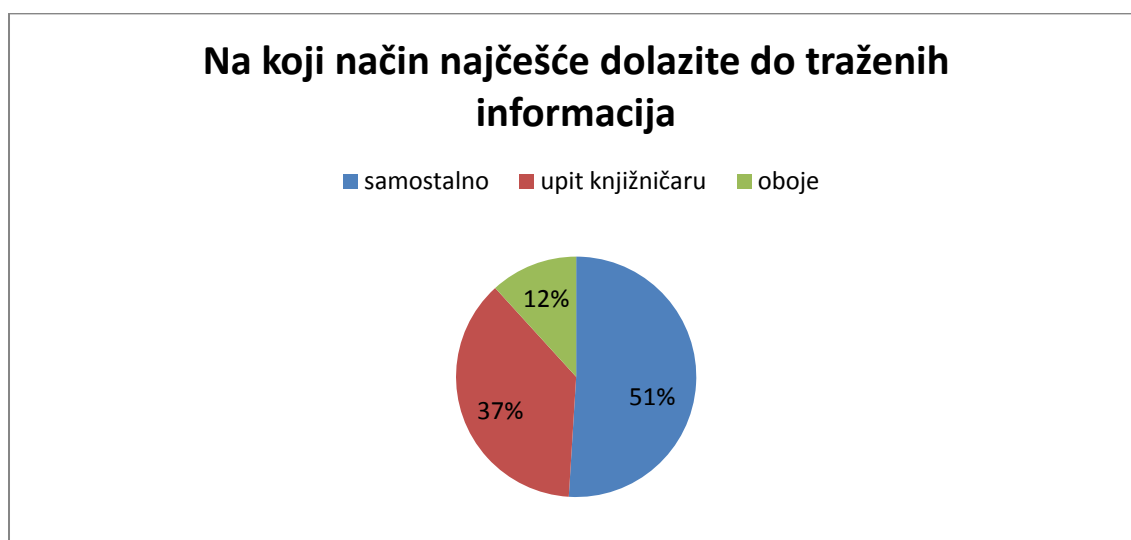
Dobna skupina	Broj korištenih izvora informacija (prosjek)
0-14	1,8
15-19	1,3
20-29	2,3
30-39	2,7
40-49	1,8
50-59	1,5
60 i više	2

Tablica 2. Prosjek broja korištenih izvora informacija prema stupnju obrazovanja

Stupanj obrazovanja	Broj korištenih izvora informacija (prosjek)
nezavršena osnovna škola	1,8
završena osnovna škola	1
sss	2,2
všs	2
vss	2,25
viši stupnjevi obrazovanja	2,4

Slika 10. prikazuje podatke o načinu na koji ispitanici najčešće dolaze do informacija. Čak polovica njih (51%) samostalno pretražuje i nalazi željene informacije,

dok se 37% posto ispitanika obraća knjižničaru informatoru za pomoć pri traženju. Dio korisnika koristi obje mogućnosti. Prikazani podaci o samostalnosti velikog broja korisnika pri korištenju fonda knjižnice mogu govoriti o dobroj upućenosti korisnika u sadržaj fonda, upoznatost s knjižničnim katalogom, preglednosti fonda i dobroj signalizaciji u knjižnici. No zašto onda mi knjižničari imamo dojam da većina korisnika ipak traži našu pomoć i da je naš posao više posao maratonca koji tijekom smjene samo optrčava police u potrazi za traženim knjigama ili mahnitog geeka koji gubi dobar vid stalnim pretraživanjem računalnih izvora? Osjećaj je naravno subjektivan, a statistički rezultati ukazuju na to da se velik broj korisnika suvereno i s pouzdanjem u sposobnost vlastite procjene o relevantnosti pronađenih informacija koristi svojom knjižnicom, što je svakako pozitivan rezultat.

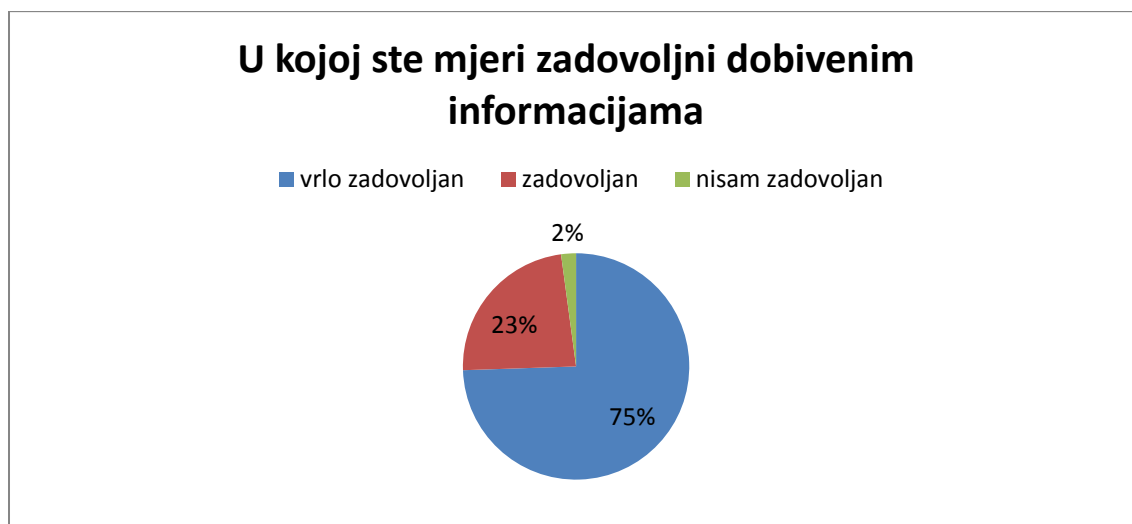


Slika 10. Način dolaženja do traženih informacija

4.3. Zadovoljstvo korisnika dobivenim podacima

Jedan od bitnijih ciljeva provedenog istraživanja bio je dobiti povratnu informaciju o zadovoljstvu korisnika informacijama koje dobivaju putem korištenja informacijskih izvora u knjižnici, što je prikazano na Slici 11. S obzirom na to da je samo jedan ispitanik dao odgovor „nisam zadovoljan“, smatram da je za potrebe izrade ovih statistika, pogotovo prikaza rezultata u postocima, to zanemariv broj odgovora, no ipak sam ga uvrstila u slikovne prikaze rezultata jer je i takav odgovor predstavlja mišljenja ispitanika. Rezultati pokazuju da su ispitani korisnici u najvećoj mjeri vrlo zadovoljni dobivenim informacijama – njih 75%, dok je 23% zadovoljno, a 2% nezadovoljno. No u kojoj je mjeri zadovoljstvo dobivenim informacijama u vezi s tematskim područjima iz kojih se

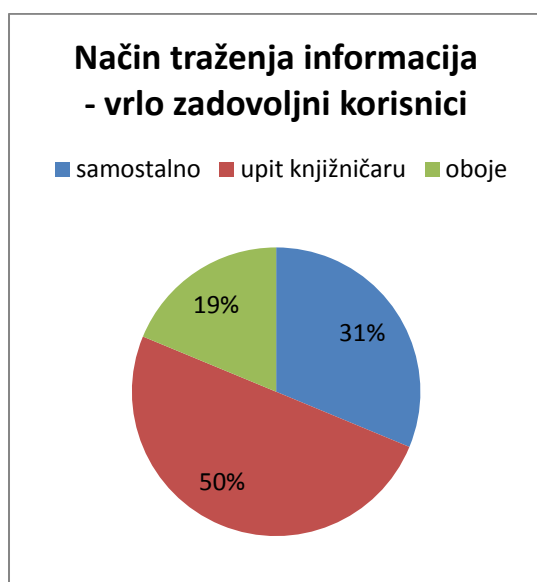
traže informacije i s brojem korištenih izvora informacija? Moja bi pretpostavka bila da korisnici koji koriste veći broj izvora informacija dobivaju kvalitetniju informaciju i da na taj način raste njihovo zadovoljstvo. Ali kako je vidljivo u Tablici 3., rezultat je upravo suprotan i čini se da s većim brojem korištenih izvora informacija nezadovoljstvo dobivenim informacijama raste (čak i ako isključimo kao zanemariv onaj jedan odgovor „nisam zadovoljan“). Odgovor na pitanje zašto je tome tako moglo bi pripadati području psihologije korisnika – možda su najzadovoljniji oni korisnici koji do informacije dolaze brzo i zadovoljni su i s malo referentnih podataka o predmetu svog interesa te ne sumnjaju u njihovu točnost, no svakako bi trebalo i dodatno ispitati razloge nezadovoljstva kako bi se dobili relevantni podaci. Na temelju obrađenih podataka može se zaključiti da sve ispitane korisnike zanimaju manje-više sva navedena tematska područja, najviše beletristika, kako je ustanovljeno ranijom analizom, ali postoji razlika u načinu traženja informacija. Vrlo zadovoljni korisnici najčešće se obraćaju knjižničaru (50% vrlo zadovoljnih korisnika), dok stupanj zadovoljstva pada za one korisnike koji u najvećoj mjeri informacije traže samostalno (83% zadovoljnih korisnika). Zaključak koji se nameće sam od sebe je da je zadovoljstvo korisnika dobivenim informacijama u uskoj vezi s ulogom knjižničara informatora kao posrednika znanja i stručne osobe u čiju prosudbu o relevantnosti pojedinih informacija korisnik ima povjerenja.



Slika 11. Zadovoljstvo korisnika dobivenim informacijama

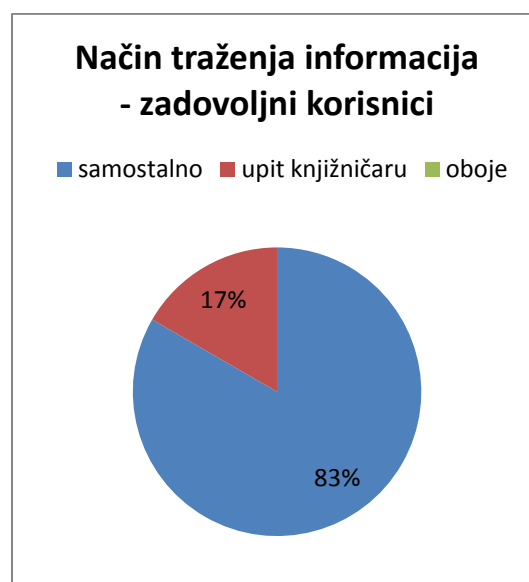


Slika 12. Odnos zadovoljstva korisnika i broja korištenih informacijskih izvora



Slika 13. Način traženja informacija

vrlo zadovoljni korisnici



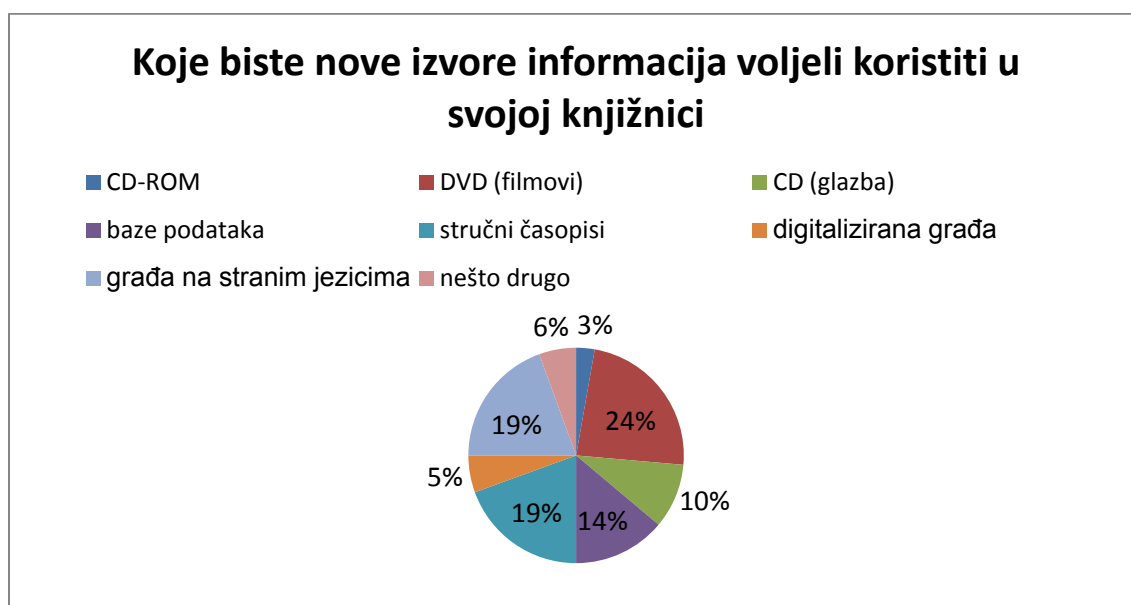
Slika 14. Način traženja informacija

zadovoljni korisnici

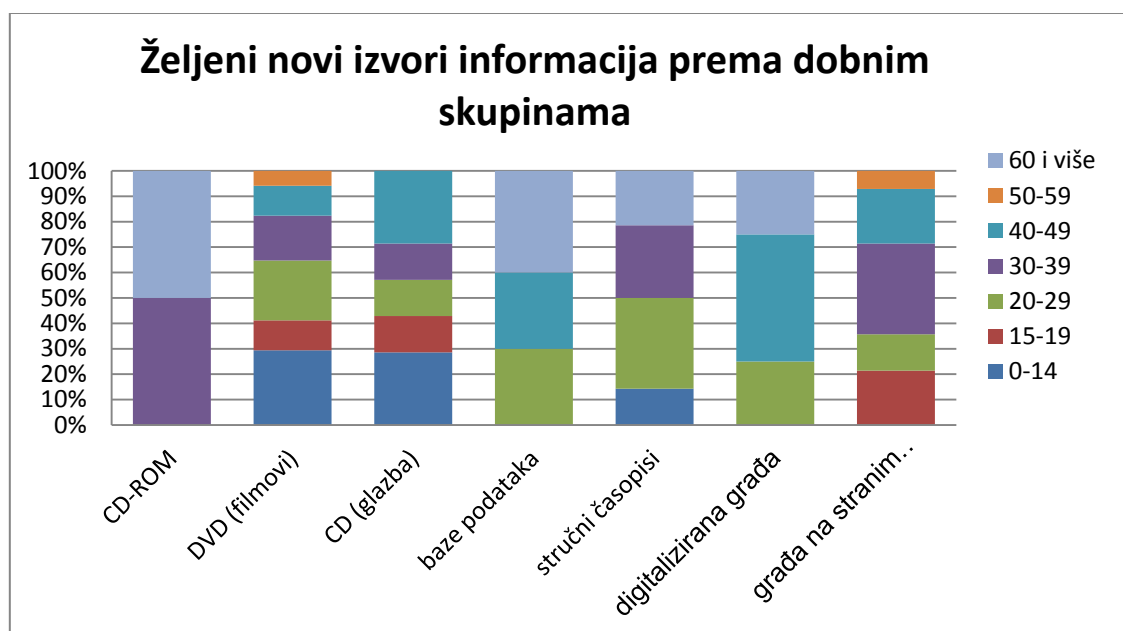
Prilikom odgovaranja na posljednje pitanje u anketnom upitniku ispitanici su trebali označiti izvore informacija koje bi voljeli koristiti u knjižnici, a koji još nisu dostupni za korištenje u Gradskoj knjižnici Velika Gorica. Na Slici 12. prikazani su rezultati dobiveni obradom odgovora, a kako je pitanje bilo djelomično otvorenog tipa, pod opcijom odgovora „nešto drugo (navedite)“ korisnici su dali slijedeće prijedloge: više obrazovnih knjiga i stručne literature, časopisi ili knjige vezane za dizajn odjeće npr. Burda, stručne knjige, časopisi o igrama, npr. Reeboot. Najveći broj ispitanika u knjižnici bi želio koristiti DVD-e (24%),

zatim u jednakoj mjeri stručne časopise i građu na stranim jezicima (19%), zatim baze podataka (14%), glazbene CD-e (10%) i u manjoj mjeri digitaliziranu građu (5%) te CD-ROM-ove (3%). To su korisni podaci koje Gradska knjižnica Velika Gorica može iskoristiti kao smjernice pri planiranju nabave novih informacijskih izvora te oblikovanju novih zbirki. Ranije sam kao nedostatke fonda knjižnice navela nepostojanje zbirke multimedije i zbirke građe na stranim jezicima, a odgovori ispitanika dokazali su potrebu korisnika za tim oblicima izvora informacija. Iznenadenje predstavlja i činjenica da korisnici u velikoj mjeri žele koristiti baze podataka i stručne časopise, i u tom smislu valja osmisliti kvalitetnu ponudu koja bi dopunila postojeću u knjižnici.

Kako je cilj ovog istraživanja bio ustanoviti potrebe korisnika za novim informacijskim izvorima u knjižnici kako bi se pristupilo osmišljavanju novih usluga i korisnicima ponudilo upravo ono što žele, važno je steći uvid u potrebe pojedinih dobrih skupina korisnika. Nije svejedno koji će novi izvori informacija biti uvršteni u ponudu na Dječjem odjelu i u Središnjem odjelu za odrasle jer se interesi i želje djece, mladih i odraslih razlikuju. Stoga me posebno zanimao odnos između dobi ispitanika i željenih novih izvora informacija i ispitivanjem je utvrđeno da djeca koja koriste isključivo usluge Dječjeg odjela (dobna skupina od 0 do 14 godina) i mladi koji koriste usluge Odjela za odrasle, ali još djelomično i usluge Dječjeg odjela (dobna skupina od 15 do 19 godina) među željenim novim izvorima navode prvenstveno DVD-e i CD-e, a mladi još u velikoj mjeri i građu na stranim jezicima. Starije dobne skupine (od 20 godina na više) koji koriste isključivo usluge Odjela za odrasle među željenim novim izvorima navode prvenstveno baze podataka, stručne časopise, digitaliziranu građu, te u manjoj mjeri DVD-e, građu na stranim jezicima i CD-e. O tim podacima valja svakako voditi računa pri oblikovanju novih zbirki dostupnih korisnicima u pojedinim odjelima



Slika 15. Željeni novi izvori informacija u knjižnici



Slika 16. Željeni novi izvori informacija prema dobnim skupinama

5. Zaključak

U današnje vrijeme kad se tradicionalna uloga knjižnice drastično mijenja, a tiskane izvore informacija potiskuju njihovi ekvivalenti u elektroničkom obliku, važnije od svega je staviti korisnika knjižnice na prvo mjesto i aktivno ga uključiti u oblikovanje knjižničnih usluga uvažavajući njegove stvarne informacijske potrebe. S ciljem identificiranja potreba korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica za novim izvorima informacija provedeno je i ovo istraživanje kojim je ustanovljeno da su najčešća tematska područja iz kojih korisnici traže informacije beletristika, zabava i obrazovanje, a najčešća vrsta korištenih izvora informacija su tiskani izvori. Među korištenim izvorima i dalje su najzastupljenije knjige pri čemu ih gotovo polovica ispitanih korisnika koristi kao jedini izvor informacija. Korisnici do informacija u knjižnici najčešće (preko polovice korisnika) dolaze samostalno, ali gotovo 40% korisnika i dalje upite najčešće upućuje knjižničaru. Općenito su vrlo zadovoljni informacijama dobivenim u knjižnici (tri četvrtine korisnika), a iznenađuje podatak da razina zadovoljstva opada s porastom broja korištenih izvora informacija. Dobivenim informacijama najzadovoljniji su oni korisnici koji do njih dolaze uz pomoć knjižničara, dok su manje zadovoljni korisnici koji informacije traže samostalno. Od željenih novih izvora informacija najbrojniji su DVD-i, stručni časopisi, građa na stranim jezicima, baze podataka i glazbeni CD-i, pri čemu djeca i mladi preferiraju DVD-e, CD-e i građu na stranim jezicima, a starije dobne skupine (od 20 godina na više) navode prvenstveno baze podataka, stručne časopise i digitaliziranu građu.

U skladu s provedenim istraživanjem i ustanovljenim potrebama korisnika Gradska knjižnica Velika Gorica može poduzeti korake za planiranje i osmišljavanje ponude novih informacijskih izvora sa ciljem daljnjeg poboljšanja svojih usluga namijenjenih korisnicima. Iako je istraživanje provedeno na relativno malom uzorku ispitanika, rezultati su istaknuli neke od problema i nedostataka na čijem poboljšanju i uklanjanju treba poraditi. Stvaranje zbirke multimedijalne građe, literature na stranim jezicima, kvalitetnih i relevantnih baza podataka te dodatna ponuda stručnih časopisa ciljevi su koje treba svakako uvrstiti u planove Gradske knjižnice Velika Gorica za budućnost. Bez obzira na objektivno ograničene prostorne i financijske mogućnosti treba nastojati težiti stvaranju što bolje usluge za korisnika.

Nekada su korisnici oblikovali svoju budućnost u knjižnici, a danas se sve više čini da korisnici oblikuju knjižnice, a ne knjižnice njih. Možda tako i treba biti, barem za sada, u svijetu u kojem sve – pa i znanje – postaje roba kojom treba trgovati, i u skladu sa

situacijom i knjižnica treba svoje „kupce“. Ispitivanjem i predusretanjem potreba svojih korisnika, knjižnice će uspjeti „ostati na tržištu“ – barem dok korisnici ponovno ne prepoznaju važnost knjižnica i knjižničara kao stručnjaka koji im mogu pomoći i posredovati najbolju moguću informaciju iz informacijskog mora čije je valove ponekad teško lomiti. Pristup novim izvorima informacija Gradskoj knjižnici Velika Gorica osigurao bi dobar vjetar u jedrima.

Narodne knjižnice kao institucije od značaja prvenstveno za lokalnu zajednicu obraćaju se svojim uslugama populaciji koja je homogena samo po jednom kriteriju – mjestu stanovanja. Po svemu ostalome korisnici narodnih knjižnica drastično se razlikuju i po tome je uloga i zadaća narodnih knjižnica specifična u odnosu na ostale vrste knjižnica. Potrebe njihovih korisnika raznolike su, ponekad i nepredvidljive, i knjižničari zaposleni u narodnim knjižnicama moraju biti u stanju svojim stručnim znanjem te neprestanim informiranjem i usavršavanjem izaći u susret tim potrebama. Osluškivanjem korisničke zajednice, ali i istraživanjem kako bi se dobile potrebne informacije o željama korisnika, stvaraju se temelji pružanja najbolje moguće usluge u narodnim knjižnicama. Na tom je tragu i ovo istraživanje – pravo je korisnika da svoje informacijske potrebe zadovolji u svojoj narodnoj knjižnici, a zadaća je narodne knjižnice, pa tako i Gradske knjižnice Velika Gorica, da mu omogući ostvarivanje tog prava – a njegovi rezultati korak su naprijed u razmatranju i planiranju novih usluga za korisnike.

6. Popis slika i tablica

Slike:

Slika 1. Spol ispitanika

Slika 2. Starost ispitanika

Slika 3. Obrazovanje ispitanika

Slika 4. Tematska područja iz kojih korisnici najčešće traže informacije

Slika 5. Dodatna tematska područja iz kojih korisnici najčešće traže informacije

Slika 6. Korišteni izvori informacija prema vrsti

Slika 7. Korišteni izvori informacija u knjižnici

Slika 8. Korišteni izvori informacija u knjižnici

Slika 9. Broj korištenih izvora informacija

Slika 10. Način dolaženja do traženih informacija

Slika 11. Zadovoljstvo korisnika dobivenim informacijama

Slika 13. Način traženja informacija – vrlo zadovoljni korisnici

Slika 14. Način traženja informacija – zadovoljni korisnici

Slika 15. Željeni novi izvori informacija u knjižnici

Slika 16. Željeni novi izvori informacija prema dobnim skupinama

Tablice:

Tablica 1. Prosjek broja korištenih izvora informacija prema dobnim skupinama

Tablica 2. Prosjek broja korištenih izvora informacija prema stupnju obrazovanja

7. Literatura

1. Anttiroiko, A.V.; Savolainen, R. New Premises of Public Library Strategies in the Age of Globalization. // *Advances in Library Administration and Organization* (Volume 25). / Edward D. Garten, Delmus E. Williams, James M. Nyce, Sanna Talja. Amsterdam: Elsevier 2007. Str. 61-81. Dostupno na: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S0732-0671%2807%2925003-5> (3.7.2015.).
2. Aparac-Gazivoda, T. Teorijske osnove knjižnične znanosti. Zagreb : Filozofski fakultet, Zavod za informacijske znanosti, 1993.
3. Armstrong, A. The quiet revolution: reference services in public libraries. // *Aplis* 15, 3 (2002), str 104-109. Dostupno na: Academic Search Complete <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=cc242491-4a99-4db4-859d-0c4ed824d0c7%40sessionmgr4004&hid=4104> (29.6.2015).
4. Bopp, R. E. Reference and information services : an introduction. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, Inc., 1991.
5. Buckland, M. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga : program. Lokve : Benja, 2000.
6. Crawford, J. Evaluation of library and information services. London : Aslib, 2000.
7. Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. Dostupno na http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/ (18.6.2015.).
8. Godišnje izvješće o ostvarenom Planu i programu Gradske knjižnice Velika Gorica za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2014. godine. // Dokumenti Gradske knjižnice Velika Gorica
9. Gorman, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : HKD, 2006.
10. Herson, P. Delivering satisfaction and service quality : a customer-based approach for libraries. Chicago ; London : American Library Association, 2001.
11. Horvat, A. Knjižnice u službi svoje zajednice. // *Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova / 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2012. Str. 21-32.

12. Horvat, A. O pravima knjižničnih korisnika. // Slobodan pristup informacijama : 13. i 14. okrugli stol : zbornik radova. / uredile Tea Grašić-Kvesić i Ivana Hebrang Grgić. Zagreb : HKD, 2014. Str. 139-149.
13. IFLA-in Manifest o internetu. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : HKD, 2002.
14. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izdanje. (prema izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : HKD
15. Kieft, Robert: What is a reference work, and what works are entered in the guide?
//Guide to reference. Dostupno na:
<http://www.guidetoreference.org/dynamiccontent.aspx?ctype=29> (19.6.2015).
16. Mejovšek, M. Metode znanstvenog istraživanja : u društvenim i humanističkim znanostima. Jastrebarsko : Naklada Slap, 2008.
17. Merčun, T. Knjižnice u promjenjivom mrežnom okruženju. // Slobodan pristup informacijama : 9. okrugli stol : zbornik radova. / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2010. Str. 69-81.
18. Narodne knjižnice kao treći prostor : programska knjižica // 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. /uredili Dunja Marija Gabriel, Jelica Leščić, Nela Marasović. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013.
19. Nebesny, T.; Švob, M. Izgradnja knjižne zbirke u narodnim knjižnicama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova /uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2002. Str. 56-75.
20. Public Libraries in the United States Survey: Fiscal Year. / Swan, D. W. et al. Washington, DC : Institute of Museum and Library Services, 2014. Str. 75-78.
Dostupno na:
http://www.ims.gov/research/public_libraries_in_the_us_fy_2012_report.aspx (3.7.2015.).
21. Roncevic, M. The Future of Reference Still Uncertain. // Library Journal 128 7(2003), str. 41. Dostupno na: Academic Search Complete
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=cc242491-4a99-4db4-859d-0c4ed824d0c7%40sessionmgr4004&hid=4104> (29.6.2015.).
22. Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. izd. Lokve : „Benja“, 2006.
23. Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova / uredile Alemka Belan Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : HKD, 2002.

24. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine (58/99).
Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (18.6.2015.).
25. Strategija razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2015. godine : nacrt prijedloga. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu; Hrvatski zavod za knjižničarstvo, 2013. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BElica.pdf> (5.7.2015.).
26. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 37(1994), str. 251-254. Dostupno i na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (18.6.2015.).
27. Upute za poslovanje narodnih knjižnica. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 1996.
28. Vrana, R. Znanstveno komuniciranje pod utjecajem elektroničkih izvora informacija i moguća promjena knjižničnog obrasca. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 2(2005), str. 14-25.

8. Prilog – anketni upitnik „Informacijske potrebe korisnika u Gradskoj knjižnici Velika Gorica“



INFORMACIJSKE POTREBE KORISNIKA U GRADSKOJ KNJIŽNICI VELIKA GORICA

Poštovani korisnici Gradske knjižnice Velika Gorica,
Pred Vama je kratka anketa putem koje želimo prikupiti podatke o
vašim informacijskim potrebama i zadovoljstvu informacijama koje
Vam trenutno pružamo, kao i ustanoviti potrebu za novim
informacijskim izvorima koje biste željeli koristiti u knjižnici.
Anketa je anonimna, a ispunjavanje traje otprilike minutu.
Zahvaljujemo na Vašem sudjelovanju i vremenu!

UPITNIK ZA KORISNIKE

Svoj odgovor obilježite znakom X u lijevo prazno polje:

Spol:	
<input type="checkbox"/>	Muški
<input type="checkbox"/>	Ženski

Starost:	
<input type="checkbox"/>	0 – 14 godina
<input type="checkbox"/>	15 – 19 godina
<input type="checkbox"/>	20 – 29 godina
<input type="checkbox"/>	30 – 39 godina
<input type="checkbox"/>	40 – 49 godina
<input type="checkbox"/>	50 – 59 godina
<input type="checkbox"/>	60 i više godina

Stupanj obrazovanja:	
<input type="checkbox"/>	Nezavršena osnovna škola
<input type="checkbox"/>	Završena osnovna škola
<input type="checkbox"/>	SSS
<input type="checkbox"/>	VŠS
<input type="checkbox"/>	VSS
<input type="checkbox"/>	Viši stupnjevi obrazovanja

Tematska područja iz kojih najčešće tražite informacije (moguće više odgovora):	
<input type="checkbox"/>	Beletristika
<input type="checkbox"/>	Znanstvene discipline
<input type="checkbox"/>	Zabava
<input type="checkbox"/>	Zdravlje
<input type="checkbox"/>	Politika
<input type="checkbox"/>	Obrazovanje
<input type="checkbox"/>	Literatura za djecu
<input type="checkbox"/>	Nešto drugo (navedite):

Koje izvore informacija dostupne u knjižnici koristite (moguće više odgovora):	
<input type="checkbox"/>	Knjige
<input type="checkbox"/>	Novine i časopisi
<input type="checkbox"/>	Internet
<input type="checkbox"/>	e-katalog
<input type="checkbox"/>	Web stranica knjižnice
<input type="checkbox"/>	Knjižničar
<input type="checkbox"/>	Ništa od navedenog

Na koji način najčešće dolazite do traženih informacija:	
<input type="checkbox"/>	Samostalno
<input type="checkbox"/>	Upit knjižničaru

U kojoj ste mjeri zadovoljni dobivenim informacijama:	
<input type="checkbox"/>	Vrlo zadovoljan
<input type="checkbox"/>	Zadovoljan
<input type="checkbox"/>	Nisam zadovoljan
<input type="checkbox"/>	Ne koristim izvore informacija u knjižnici

Koje biste nove izvore informacija voljeli koristiti u svojoj knjižnici (moguće više odgovora):	
<input type="checkbox"/>	CD-ROM
<input type="checkbox"/>	DVD (filmovi)
<input type="checkbox"/>	CD (glazba)
<input type="checkbox"/>	Baze podataka
<input type="checkbox"/>	Stručni časopisi
<input type="checkbox"/>	Digitalizirana građa
<input type="checkbox"/>	Građa na stranim jezicima
<input type="checkbox"/>	Nešto drugo (navedite):